

2021年1月29日

**お客さまお問合せ窓口の名称・営業時間変更、および
ダイレクトバンキングサービス一時停止のお知らせ**

いつもセブン銀行をご利用いただきありがとうございます。

当社では、昨今のスマートフォン普及等によるデジタル技術の環境変化、チャットやメールなどのテキスト（文字入力）によるお問合せを希望するお客さまのニーズの変化にあわせ、お客さまサポート体制を見直すことといたしました。

つきましては、2021年3月22日（月）より、お客さまお問合せ窓口の営業時間を以下のとおり変更し、名称は「コンタクトセンター」として新たに生まれ変わります。

便利で使いやすいお問合せチャンネルを拡充し、お客さまとの繋がりをさらに強化してまいります。

本変更に伴い、以下の日時はダイレクトバンキングサービスを一時停止いたしますので、あらかじめご了承くださいませようお願い申し上げます。

■ダイレクトバンキングサービス一時停止日時

2021年3月21日（日）AM9:00 ～ 3月22日（月）AM7:00（左記時間帯はご利用いただけません）

■お客さまお問合せ窓口の名称・営業時間 変更日時

2021年3月22日（月）AM9:00

■お客さまお問合せ窓口の名称・営業時間 変更内容

	変 更 前	変 更 後（下線部が変更内容）
名称	テレホンセンター カスタマーセンター	<u>コンタクトセンター</u>
日本語	<p>【口座をお持ちのお客さま】 電話番号：0088-21-1189 営業時間：8:00～21:00（年中無休）</p> <p>【口座をお持ちでないお客さま】 （口座・ATMに関するお問合せ） 電話番号：0120-77-1179 営業時間：8:00～21:00（年中無休）</p>	<p>【口座をお持ちのお客さま】 電話番号：0088-21-1189 営業時間：<u>月～土曜 9:00～18:00</u> <u>（日曜・祝日・12/31～1/3を除く）</u></p> <p>【口座をお持ちでないお客さま】 （口座・ATMに関するお問合せ） 電話番号：0120-77-1179 営業時間：<u>上記と同様</u></p>

英語	電話番号： 0120-937-711 営業時間： 平日 10：00～20：00 土・日・祝日 10：00～17：00（1/1～1/3を除く）	電話番号： 0120-937-711 営業時間： <u>月～土曜 9：00～18：00</u> <u>（日曜・祝日・12/31～1/3を除く）</u>
タガログ語	電話番号： 0120-677-874 営業時間： 平日 10：00～20：00 土・日・祝日 10：00～17：00 （1/1～1/3を除く）	電話番号： 0120-677-874 営業時間： <u>月～土曜 9：00～18：00</u> <u>（日曜・祝日・12/31～1/3を除く）</u>
ポルトガル語 スペイン語 中国語 タイ語 ベトナム語	電話番号： 0120-677-871（ポルトガル語） 0120-677-872（スペイン語） 0120-677-873（中国語） 0120-720-367（タイ語） 0120-750-858（ベトナム語） 営業時間： 平日 10：00～20：00 日曜 10：00～17：00 （祝日・1/1～1/3を除く）	電話番号： 0120-677-871（ポルトガル語） 0120-677-872（スペイン語） 0120-677-873（中国語） 0120-720-367（タイ語） 0120-750-858（ベトナム語） 営業時間： <u>月～土曜 9：00～18：00</u> <u>（日曜・祝日・12/31～1/3を除く）</u>
インドネシア語	電話番号： 0120-827-808（インドネシア語） 営業時間： 月～木 10：00～20：00 （金曜・土曜・日曜・祝日・1/1～1/3を除く）	電話番号： 0120-827-808（インドネシア語） 営業時間： <u>月～木曜 9：00～18：00</u> <u>（金曜・土曜・日曜・祝日・12/31～1/3を除く）</u>

※ キャッシュカードの紛失・盗難および金融犯罪に関する緊急のお問合せにつきましては、日本語（0088-21-1189）と英語（0120-937-711）で24時間365日受け付けいたします。

以 上